

「観光マネジメント高度化のための人材育成検討会」報告書のポイント

基本的考え方

観光分野における国際競争力の向上及び観光による地域振興のためには、

- 観光客の受入体制・地域づくりに関する人材育成と情報発信(マーケティング、プロモーション等を含む。以下同じ。)に関する人材育成が重要
- 生産性が低いと言われる我が国の観光産業の生産性を向上させるとともに、「おもてなしの心」による接遇を充実させるべく、経営者層から接客者層までの人材育成が必要
- 個別事業者を越えた業界レベルでの取り組みと、それらをバックアップする地方公共団体や国の取り組みが必要
- 地方公共団体や国で観光に携わる職員のレベルアップを図ることが必要

◆現状と課題

学校教育	・大学の観光関連学部等における教育は質量ともに十分ではない
	・実務体験に裏打ちされた教育内容の充実が必要
	・初等中等教育で観光の意義等について学ぶ機会が少ない
観光産業の従事者	・生産性の向上が必要
	・外国人観光客等への接遇向上が必要
	・新卒にとって観光産業は人気業種であるが旅行業等では若手の離職者が多い
	・従事者の知識や技術の維持・向上のインセンティブが乏しい
(※1)	
自治体や関係団体の職員	・行政職員の専門性が蓄積されない
	・自ら牽引役となって観光地づくりを行う人材等が不足
(※2)	

◆実施主体別課題解決の方向性

大学等	<ul style="list-style-type: none"> ・観光関連学部等の増加 ・基盤となる教育内容の共有化 ・インターンシップの充実 ・小・中・高等学校における観光教育の充実
個別事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・生産性向上への取り組みが必要 ・幅広い経営マネジメント教育 ・外国語対応を含めたホスピタリティーの向上 ・キャリアパスの明確化などにより若手従事者の定着を図る
業界団体	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的なインターンシップ受入れ ・業種横断的な取り組みや地域毎の活動も有効 ・資格制度の見直しや新しい技能評価制度について検討
自治体や関係団体	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客を温かく迎える地域ぐるみでのホスピタリティーを発揮できる人材育成 ・外国人観光客に対応できる人材育成 ・情報発信やコンベンション関連も含めた地域づくりの人材育成 ・観光の広範な効果に着目した行政展開
国	<ul style="list-style-type: none"> ・学校教育充実への支援 ・資格制度の見直しや新しい技能評価制度について検討支援 ・研修の実施等による人材育成支援 ・インターンシップ定着への支援

◆当面の具体的方策

(観光の意義の啓発・普及を合わせて行う)

○観光関連学部・学科を設置する大学や大学院のさらなる充実
○「観光関係人材育成のための産学官連携検討会議」の活用等による関係者のニーズに即応した人材育成カリキュラムの構築支援
○産学官連携によるインターンシップの推進 ・必要に応じて産学官連携による観光業界向けインターンシップガイドラインの作成を検討する
○初等中等教育段階における観光教育の充実 ・副読本作成等により小・中・高校生の観光教育を推進する
○研修の充実 ・経営マネジメント教育を充実させる ・外国語対応を含めたホスピタリティー向上のための研修を強化する ・資格取得後一定期間ごとの研修実施を促進する ・コンベンション誘致、情報発信も含め魅力ある観光地づくりに関する研修を充実させる
○技能評価制度等の検討 ・技能評価制度の導入や表彰制度の拡充を検討する
○観光地域プロデューサーの育成 ・様々な組織や人を連携させる観光地域プロデューサーを育成する

(※1) 宿泊業、旅行業、ガイド、飲食店、観光土産品業、集客施設、旅客運送業、会議運営・支援業、イベント業、広告、広報、プロモーション

(※2) 行政機関、観光協会等地域の観光地づくり関係者、ボランティアガイド